

Lotta Laurila

ORGANISAATION VASTUUT TYÖTURVALLISUUDESTA JA  
UHKATILANTEISTA ASIAKASPALVELUSSA

Liiketalouden koulutusohjelma  
2016

# ORGANISAATION VASTUU TYÖTURVALLISUUDESTA JA UHKATILANTEISTA ASIAKASPALVELUSSA

Laurila, Lotta

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma, Organisaatio ja henkilöstöjohtaminen

Tammikuu 2016

Ohjaaja: Heinonen, Eila

Sivumäärä: 39

Liitteitä: 2

Asiasanat: työturvallisuus, uhkatilanne, esimiehen vastuu

---

Opinnäytetyöni aiheena oli esimiehen vastuu työturvallisuudesta ja uhkatilanteista asiakaspalvelussa. Työni tavoitteena on tutkia työturvallisuutta ja erityisesti uhkatilanteita asiakaspalvelutehtävissä sekä selvittää, mitkä ovat esimiehen ja työntekijöiden vastuut työturvallisuuteen liittyen

Teoriaosuus jaetaan kahteen pääluokan, ensimmäisessä osassa käydään läpi työturvallisuutta yleisesti. Työturvallisuus sisältää työsuojelun tarkoituksen ja tavoitteet, työnantajan velvollisuudet sekä työntekijän velvollisuudet ja oikeudet. Toisessa pääluvussa tarkastellaan uhkatilanteita.

Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tiedonkeruu menetelmänä käytettiin haastatteluja. Haastateltavina oli kaksi asiakaspalvelussa toimivaa työntekijää sekä kaksi asiakaspalvelualan esimiestä.

Tutkimus osoitti, että suurin vastuu työturvallisuudesta on selvästi esimiehillä. Työntekijät kuitenkin kokevat olevansa isossa roolissa, sillä he kuitenkin ovat ne jotka omalla käytöksellään vaikuttavat työturvallisuuden toteutumiseen sekä ne jotka useimmiten ovat uhkatilanteiden kohteena.

# THE ORGANISATION'S RESPONSIBILITIES FOR OCCUPATIONAL SAFETY AND THREATENING SITUATIONS IN CUSTOMER SERVICE

Laurila, Lotta

Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business and Administration

January 2016

Supervisor: Heinonen, Eila

Number of pages: 39

Appendices: 2

Keywords: occupational safety, threatening situation, supervisor's responsibility

---

This thesis is concerned with the roles and responsibilities for occupational safety and threatening situations in customer service. The aim of my thesis is to examine occupational safety and, in particular, threatening situations in customer service work, and to determine the responsibilities of the supervisor and employees in the context of occupational safety.

The theory section is divided into two main chapters. The first chapter provides a general outlook on occupational safety. Occupational safety comprises of the purpose and aims of occupational safety, the responsibilities of the employer, and the rights and responsibilities of the employee. The second main chapter is concerned with examining threatening situations.

The qualitative research method was used in this study. Interviews were used as the data collection method. The interviewees included two employees working in customer service as well as two supervisors in the customer service industry.

This study indicated that supervisors clearly carry the most responsibility for occupational safety. Nevertheless, employees also feel that their role is significant; after all, they are the ones whose personal behaviour affects the realisation of occupational safety and are also most likely to be at the receiving end of a threatening situation.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET .....	6
2.1	Tavoitteet .....	6
2.2	Käsitteellinen viitekehys .....	6
3	TYÖTURVALLISUUS.....	7
3.1	Työsuojelun tarkoitus ja tavoitteet .....	7
3.2	Työnantajan velvollisuudet .....	8
3.2.1	Työsuojelun toimintaohjelma .....	9
3.2.2	Kouluttaminen ja perehdyttäminen .....	11
3.2.3	Työterveyshuolto .....	12
3.3	Työntekijän velvollisuudet ja oikeudet .....	12
3.3.1	Velvollisuudet .....	12
3.3.2	Oikeudet .....	13
3.4	Lainsäädäntö .....	13
4	UHKATILANTEET.....	14
4.1	Mikä on uhkatilanne?.....	14
4.2	Ehkäisy/Varautuminen.....	15
4.3	Tunnistaminen/ennakointi.....	17
4.4	Tilanteiden kohtaaminen.....	19
4.5	Jälkihoito.....	19
4.6	Seuranta ja raportointi.....	21
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	22
5.1	Tutkimusmenetelmä.....	22
5.2	Haastattelut .....	23
5.3	Reliabiliteetti ja validiteetti.....	24
6	TUTKIMUS TULOKSET.....	25
6.1	Haastattelujen analysointi .....	25
6.1.1	Työntekijä A .....	25
6.1.2	Työntekijä B .....	27
6.1.3	Esimies A .....	29
6.1.4	Esimies B .....	31
7	YHTEENVETO .....	34
	LÄHTEET.....	38
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia työturvallisuutta sekä erityisesti uhkatilanteita, joita esiintyy asiakaspalvelussa. Tarkoituksena on myös keskittyä erityisesti esimiehen/työnantajan sekä työntekijän vastuuseen uhkatilanteiden kohdatessa. Tutkimuksessa kuvataan, miten esimiehen pitäisi käyttäytyä, miten esimiehen kuuluisi tukea työntekijää uhkatilanteen kohdatessa sekä miten esimies pystyy toimimaan hänen asemansa vaatimalla tavalla hankalassa, esimerkiksi ryöstötilanteessa.

Aihe tutkimukselleni löytyi melko nopeasti. Halusin tehdä tutkimuksen, joka liittyy työturvallisuuteen. Mietin asiaa pitkään ja vertailin eri vaihtoehtoja tutkimuksen toteuttamiseen. Työ olisi ollut mukavaa tehdä suoraan yritykselle, mutta kun sopivaa yritystä ei löytynyt, päätin tehdä sen itsenäisesti.

Se, että haluan keskittyä erityisesti uhkatilanteisiin, tulee oman työni kautta. Työskentelen itse asiakaspalvelussa ja olen valitettavasti joutunut kohtamaan erilaisia uhkaavia tilanteita työssäni. Nämä ovat johtuneet asiakkaista, mutta totta kai uhkatilanteita on myös muunlaisia. Suomessa jopa 140 000 henkilöä joutuu vuosittain työssään uhkatilanteen uhriksi.

Opinnoissani olen keskittynyt henkilöstöjohtamiseen, koska haluaisin tulevaisuudessa toimia esimiestehtävissä. Tästä johtuen päätin tuoda tutkimukseeni vielä mukaan esimiehen roolin. Ajatellaan, että työntekijä on itse vastuussa turvallisuudestaan ja käytöksestään. Se pitää osittain paikkansa, mutta päävastuu on aina esimiehillä. Esimiesten vastuulla on pitää huoli siitä, että työntekijät ovat turvassa ja uhkatilanteen kohdatessa on esimiehen tehtävä huolehtia siitä, että työntekijä saa tarvitsemaansa apua.

Loppujen lopuksi tutkimukseni aiheeksi muotoutui organisaation vastuut työturvallisuudesta ja uhkatilanteista asiakaspalvelussa.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

### 2.1 Tavoitteet

Tutkimukseni tavoitteena on tutkia työturvallisuutta ja erityisesti uhkatilanteita asiakaspalvelutehtävissä sekä selvittää, mitkä ovat esimiehen vastuut työturvallisuuteen liittyen.

Opinnäytetyön tutkimusongelmaksi muodostui:

Mitä tarkoitetaan työturvallisuudella ja uhkatilanteilla työssä sekä miten esimiehet ja henkilöstö voivat näihin vaikuttaa?

1. Mitä tarkoittaa työturvallisuus esimiehen ja työntekijän näkökulmasta?
2. Miten esimiehet ja työntekijät voivat varautua uhkatilanteisiin?

### 2.2 Käsitteellinen viitekehys

Viitekehysten tarkoituksena on auttaa lukijaa arvioimaan tutkimusta, ymmärtämään tutkimuksen tarkoitus sekä auttaa lukijaa tulosten soveltamisessa. Jokaisessa tutkimuksessa täytyy olla viitekehys, ilman sitä tutkimusta ei arvioida. Viitekehyksellä ei ole tarkkaa määritelmää, miltä sen pitäisi näyttää, jokainen voi itse rakentaa oman tutkimuksensa viitekehysten. Viitekehysten on kuitenkin oltava kattava, selkeä sekä looginen. (Kajaanin ammattikorkeakoulun www-sivut 2015.)

Tämän tutkimuksen viitekehys on itse tehty ja se sisältää tutkimuksen tärkeimmät asiasisällöt. Viitekehysten keskellä (Kuvio 1.) on tutkimuksen pääaihe eli työturvallisuus ja uhkatilanteet. Viitekehyksestä löytyvät myös työturvallisuuteen vaikuttavat tekijät, eli ulkoiset tekijät kuten asiakkaat, ja sisäiset tekijät, kuten esimies ja työnantajat sekä työntekijä itse.



Kuvio 1. Käsitteellinen viitekehys (Itse laadittu 2015).

### 3 TYÖTURVALLISUUS

#### 3.1 Työsuojelun tarkoitus ja tavoitteet

Työsuojelun päätarkoituksena on suojata työntekijöitä töissä tapahtuvilta tapaturmilta, ammattitaudeilta sekä muilta terveydelle haitallisilta fyysisiltä ja henkisiltä kuormituksilta. Työsuojelulla halutaan siis minimoida sairauspoissaolot, parantaa työoloja sekä ylläpitää toimintakykyä. (Sosiaali- ja terveysministeriön [www-sivut](http://www.sosiaali-ja-terveysministerio.fi) 2014.)

Ideaalitilannehan olisi sellainen, jossa työpaikasta pystyttäisiin tekemään täysin vaaraton, niin kaikille työntekijöille kuin asiakkaillekin. Valitettavasti se ei ole täysin mahdollista, sillä aina tulee tilanteita, joihin ei ole osattu etukäteen varautua. Tähän on kuitenkin pyrittävä ja sen vuoksi työsuojelusta on tehtävä jatkuva prosessi, jossa työpaikan turvallisuutta tarkkaillaan jatkuvasti ja löydetyt epäkohdat korjataan välittömästi. Yksi tärkeä tekijä työturvallisuuden ylläpitämiseksi on myös yhteistyö, eli kaikkien yrityksen työntekijöiden, esimiesten sekä työnantajien on niinsanotusti puhallettava yhteen hiileen. Uhkatilanne voi aiheutua jopa pelkästään yhden henkilön välinpitämättömyydestä. (Harjanne 2012, 1.)

Uhkatilanteet ovat niin maailmalla kuin Suomessakin hyvin yleisiä. Puumin mukaan vuosittain jopa 140 000 henkilöä Suomessa joutuu työssään kohtamaan uhkatilanteen. Usein tapahtumat eivät ole suuruudeltaan kovinkaan isoja, mutta myös

todellisia vaaratilanteita tapahtuu paljon. Myös kuolemaan johtavia tapauksia sattuu noin kaksi kertaa vuodessa. Valitettavaa on myös huomata, että usein nimenomaan naiset joutuvat työpaikkaväkivallan uhreiksi. (Puumi 2009, 3.) Yksi mielenkiintoinen seikka on myös se, että vaikka kaikki muu väkivalta on Suomessa saatu laskemaan, niin työväkivalta on lisääntynyt koko ajan 1980-luvulta lähtien. (Lehtinen 2013).

Tilastokeskuksen teettämän tutkimuksen mukaan väkivaltaa esiintyy eniten tilanteissa, joissa joudutaan puuttumaan asiakkaan yksityisasioihin. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi jonkin tuen tai palvelun lopettaminen. Suurimmiksi riskialoiksi tutkimuksen myötä paljastuikin hotelli- ja ravintola-ala, poliisi, terveydenhuolto ja sosiaaliala, kaupanala sekä rahoitusala. Rahoitusosalalla riskit liittyvät useimmiten ryöstöihin tai ryöstöyrityksiin. Suurimmissa riskiammateissa jopa joka neljäs on kohdannut työssään uhkatilanteen. (Tilastokeskuksen www-sivut, 2009.)

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaiseman tiedotteen mukaan tarkoituksena olisi, että vuoteen 2020 mennessä ammattitaitteja ja työtaturmia saataisiin vähennettyä huomattavasti sekä työn aiheuttamaa henkistä ja fyysistä kuormitusta saataisiin vähennettyä jopa 20 prosenttia. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2014.)

### 3.2 Työnantajan velvollisuudet

Työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöistään ja heidän turvallisuudestaan. Huolehtimisvelvoite kattaa kaiken muun, paitsi tilanteet, joihin ei ole voitu ennakkoon varautua, eli epätavalliset sekä ennalta arvaamattomat tilanteet. Työnantaja on siis velvollinen perehtymään alalle tyypillisiin vaaratilanteisiin ja huolehtimaan siitä, että työpaikalla on mahdollisimman turvallista työskennellä. Tarvittaessa työnantaja voi palkata ulkopuolisen henkilön suunnittelemaan työpaikan turvallisuusohjeet jos ei mielestään ole tarpeeksi pätevä näistä asioista huolehtimaan. Työnantajan on kuitenkin joka tapauksessa itse tarkistettava suunnitelmat ja tiedostettava ne kunnolla, jotta hän voi neuvoa työntekijöitään. (Työsuojeluhallinnon www-sivut 2011.)



Kun kyseessä on pieni yritys, itse yrittäjä on yleensä vastuussa työturvallisuudesta ja se on varmasti selvää kaikille. Isommissa yrityksissä vastuu jakautuu monien henkilöiden välille. Esimerkiksi toimitusjohtaja varmistaa, että työturvallisuuden velvoitteet täyttyvät, mutta päätyön tekevät kuitenkin alemmat esimiehet jotka laativat työturvallisuusohjeet ja hankkivat koneet ja laitteet. Kaikki esimiehet ovat siis ainakin jossain määrin vastuussa siitä, että työntekijöiden turvallisuus on hyvällä tasolla. Yksi tärkeä seikka onkin se, että vastuut on jaettu selkeästi. Jokainen tietää tarkkaan mistä on itse vastuussa sekä keneen kuuluu ottaa yhteyttä mihinkin asiaan liittyen. (Työsuojeluhallinnon www-sivut 2011.)

### 3.2.1 Työsuojelun toimintaohjelma

Jokaisen yrityksen pitäisi laatia työsuojelun toimintaohjelma, jonka avulla yritys pystyy kartoittamaan omat toimintatapansa sekä arvioimaan työstä aiheutuvat vaaratilanteet. Ohjelmassa kartoitetaan kaikki työpaikan mahdolliset vaaratilanteet ja laaditaan niihin toimintaohjeet. Ohjelmaan sisällytetään myös kuvaus työsuojelutehtävien jakaantumisesta, eli kenen vastuulla on mikäkin työsuojelun alue. Yrityksen johdon tulee seurata aktiivisesti, että näitä ohjeita noudatetaan. Olisi myös erittäin hyvä jos työsuojelun toimintaohjelma sisällytettäisiin uusien työntekijöiden perehdyttämiseen, jotta uudetkin työntekijät olisivat tietoisia kaikista yrityksen työturvallisuusasioista. (Työsuojelun www-sivut. 2014.) Työsuojelun toimintaohjelmassa jaetut vastuutehtävät ovat työsuojelupäälliköt, työsuojeluvaltuutetut, toimikunnat sekä asiamiehet. (Kuikko 2002, 20.)

### **Työsuojelupäällikkö**

Työnantaja voi itse toimia työsuojelupäällikkönä tai nimetä jonkun muun henkilön työpaikalta työsuojelupäälliköksi. Henkilön joka valitaan työsuojelupäälliköksi, täytyy olla hyvin perehtynyt työpaikan olosuhteisiin ja yleisiin työturvallisuussäädöksiin. Usein työsuojelupäälliköksi valitaankin joku yrityksen esimiehistä. (Harjanne 2012, 2-3.)

Työsuojelupäällikön tehtävänä on avustaa työnantajaa työsuojeluun liittyvän asiantuntemuksen hankinnassa, avustaa yhteistyötä työsuojeluviranomaisten kanssa

sekä huolehtia toimivasta työterveyshuollosta. Työsuojelupäällikön on myös kehitettävä työsuojelun yhteistoimintaa sekä osallistuttava työsuojelutoimikunnan kokouksiin sekä työsuojelutarkastuksiin. (Työturvallisuuskeskuksen [www-sivut 2015.](#))

### **Työsuojeluvaltuutettu**

Kun yrityksessä työskentelee vakituisesti vähintään kymmenen työntekijää, on työntekijöiden valittava keskuudestaan yksi työsuojeluvaltuutettu sekä kaksi varavaltuutettua. Varavaltuutetut hoitavat tehtävää silloin, kun työsuojeluvaltuutettu on jostain syystä estynyt. Työsuojeluvaltuutetun tehtävänä on oma-alotteisesti seurata ja tarkkailla työpaikan työturvallisuutta ja raportoida välittömästi työnantajalla, kun hän kokee löytävänsä jonkin epäkohdan. Työsuojeluvaltuutettu osallistuu myös muihin työpaikalla järjestettäviin työturvallisuutta koskeviin tutkimuksiin, mikäli tutkimuksen tekijä on sitä mieltä. (Harjanne 2012, 3.)

Työsuojeluvaltuutetulla on myös oikeus keskeyttää yrityksen työntekijän tekemä työ, jos hän kokee, että työstä voi aiheutua välitöntä vaaraa työntekijän terveydelle. Tästä on tietysti raportoitava heti työnantajille, jotta he ovat tietoisia asiasta ja voivat tehdä sille jotain. (Harjanne 2012, 3.) Valtuutetulla on myös oikeus nähdä halutessaan työpaikan työterveyshuoltosopimus sekä toimintasuunnitelma, pyytää työsuojelutarkastus työpaikalle ja saada tietoja työsuojelutarkastuksen tuloksista (Työturvallisuuskeskuksen [www-sivut 2015.](#))

### **Työsuojeluasiamies**

Työsuojeluasiamiehen valinta työpaikalle ei ole lakisääteinen, vaan se perustuu työmarkkinajärjestöjen välisiin sopimuksiin. Eli asiamiesten valinnasta, määrästä tai tehtävistä ei ole tehty tiettyä sopimusta, vaan ne sovitaan paikallisesti. Niin kuin työsuojeluvaltuutetun, myös työsuojeluasiamiehen valitsevat työntekijät keskuudestaan. Työsuojeluasiamiehen tehtäviin kuuluu osallistua hänen toimialueeseensa liittyvien työsuojeluasioiden suunnitteluun ja toteutuksen seurantaan. (Harjanne 2012, 3.)

### **Työsuojelutoimikunnat**

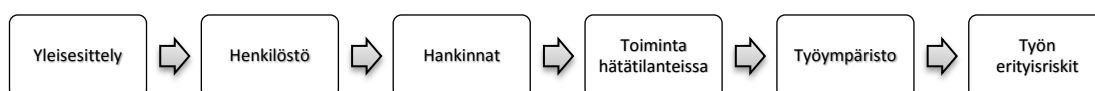
Kun yrityksessä työskentelee vakituisesti vähintään 20 työntekijää, on perustettava myös työsuojelutoimikunta. Työsuojelutoimikuntaan kuuluu työnantajan valitsevat edustajat, työsuojeluvaltuutetut, työsuojelupäällikkö sekä työnantaja itse tai henkilö, jonka työnantaja on valinnut edustajakseen. (Harjanne 2012. 3.)

Työsuojelutoimikunnan jäsenmäärä on neljä, kahdeksan tai kaksitoista, riippuen siitä mitä työn laatu, laajuus ja olosuhteet edellyttävät. Esimerkiksi: jos toimikunnassa on neljä jäsentä, edustaa yksi heistä työnantajaa ja loput työntekijöitä ja toimihenkilöitä. (Työturvallisuuskeskuksen [www-sivut](http://www.tyoturvallisuuskeskus.fi) 2015.)

### 3.2.2 Kouluttaminen ja perehdyttäminen

Työnantaja on myös velvollinen kouluttamaan työntekijät hyvin työturvallisuuden ylläpitämiseksi, sillä usein vaaratilanteet johtuvat siitä, että henkilö ei ole saanut tarvittavaa koulutusta jotakin asiaa varten. palvelualoilla työturvallisuuskoulutus pitäisi aina sisällyttää alkuperehdytykseen. On muistettava, että pelkkä uuden työntekijän perehdyttäminen ei riitä, vaan työntekijöitä on koulutettava säännöllisesti ja ainakin aina uuteen työtehtävään siirryttäessä. Esimies voi halutessaan pyytää toista kokeneempaa työntekijää hoitamaan perehdyttämisen ja koulutukset. Joka tapauksessa vastuu on kuitenkin aina esimiehellä. (Anias 2006, 16.)

Perehdytyksessä on monta eri osiota, jotka perehdyttäjän pitäisi uuden työntekijän kanssa käydä läpi (Kuvio 2). Perehdyttämiseen kuuluu tärkeänä osana tietysti yleisesittely, joka sisältää perustiedot yrityksestä sekä tilojen esittelyn, toisena henkilöstön esittelyn sekä kolmantena oikeiden varusteiden antamisen. Nämä ovatkin ne asiat, jotka yleensä aina käydään tavalla tai toisella läpi jokaisessa yrityksessä. Tärkeitä kohtia hyvässä perehdytyksessä on kuitenkin myös hätätilanteisiin varautuminen sekä muiden työn yleisten vaarojen läpikäynti. Miten työntekijän tulee käyttäytyä vaaratilanteessa? Uhkatilanne? Tulipalo? (Anias 2006, 18.)



Kuvio 2. Koulutuksen pääkohdat (Anias 2006, 18).

### 3.2.3 Työterveyshuolto

Yksi tärkeä työnantajan velvollisuus on myös työterveyshuollon järjestäminen. Tässä kohdassa yrityksen koolla tai henkilöstömäärällä ei ole merkitystä. Laki määrittää, että kaikkien yritysten on järjestettävä työntekijöilleen ainakin jonkintasoinen työterveyshuolto. Vaihtoehtoina on joko hankkia palvelu terveystieteiden keskukselta, perustaa itse terveysasema tai hankkia palvelu yksityiseltä työterveyspalveluita tuottavalta yritykseltä. Työnantaja voi itse määrittää tarjoaako työntekijöilleen vain määrätyn työterveyshuollon, joka kattaa vain työhön liittyvät terveyspalvelut vai haluaako se tarjota työntekijöilleen laajemman työterveysturvan. Monet isommat yritykset ovat päättäneet tarjota asiakkailleen laajemman työterveyshuollon, jolloin työntekijä voi hankkiutua työterveyshuoltoon myös muissa, kuin suoranaisesti työhön liittyvissä tapauksissa. (Työsuojelun www-sivut. 2014.)

## 3.3 Työntekijän velvollisuudet ja oikeudet

### 3.3.1 Velvollisuudet

Yleisesti aina ajatellaan, että työntekijä vain tekee työnsä ja työnantaja hoitaa muut asiat, esimerkiksi ottaa vastuun työturvallisuudesta. Periaatteessa näin on, mutta työntekijäkin on velvollinen omalta osaltaan huolehtimaan omasta sekä muiden työntekijöiden ja asiakkaiden työturvallisuudesta. Työsuojeluhallinnon mukaan työntekijä on muun muassa velvollinen ylläpitämään työturvallisuutta työpaikalla, kohtelemaan muita työntekijöitä asiallisesti, noudattamaan työturvallisuuslakia sekä saamiaan työsuojeluohjeita, ilmoittamaan huomaamistaan vioista tai puutteellisuuksista, osallistuttava työnantajan määräämiin terveystarkastuksiin sekä käytettävä työssä vaadittavaa vaatetusta. (Työsuojeluhallinnon www-sivut 2011.) Myös niin yksinkertaiset asiat, kuten ovien lukitseminen kuuluu työntekijöiden velvollisuuksiin. Jos jokin ovi jää lukitsematta, voi työpaikalle päästä kuka tahansa ulkopuolinen ja näin työntekijöiden työturvallisuus vaarantuu. On tärkeää, että jokainen työntekijä muistaa kantaa vastuun omista tekemisistään. Ei voi turvautua siihen, että jos itse jättää jotain tekemättä, niin kyllä sen sitten joku muu myöhemmin

hoitaa. Työturvallisuus voi vaarantua niin pienistä asioista, että monet eivät edes osaa pelätä koko asiaa. (Isotalus & Saarela 2007, 10.)

Työntekijä on velvollinen huolehtimaan asiakkaistaan. Se ei kuitenkaan ole aina niin helppoa. Esimerkiksi hoiva-alalla potilas ei useinkaan ymmärrä omaa parastaan ja sen vuoksi voi heittäytyä väkivaltaiseksi hoitajaa kohtaan. Nämä tilanteet ovat hyvin hankalia, sillä hoitaja ei saa provosoitua, vaan hänen on hoidettava työnsä loppuun tai huolehdittava, että joku muu tulee hoitamaan asian. Mistä kiitos? Työntekijä painaa pitkää päivää ja kiitokseksi siitä asiakas tai potilas hyökkää hänen kimppuunsa ilman mitään oikeaa syytä. Palveluammatissa työskentelevän henkilön on luotava itselleen tietynlainen suojakuori, jolla suojelee itseään. Henkilö joka ottaisi kaikki kuulemansa solvaukset ja väkivalta yritykset itseensä, ei pystyisi kauaa työskentelemään palvelualalla. Tärkeää onkin muistaa, että usein solvaukset eivät ole kohdistettu juuri sitä henkilöä kohtaan, hän vaan sattui olemaan paikalla ja sai sen vuoksi kuulla kunniansa. (Valkeenieniemi 2014.)

### 3.3.2 Oikeudet

Työntekijällä on oikeus kieltäytyä työn tekemisestä, jos hän kokee, että työstä voi aiheutua vaaraa hänen tai muiden työntekijöiden terveydelle. Kieltäytymisestä on ilmoitettava välittömästi työnantajalle tai tämän edustajalle. Työntekijällä on oikeus pidättäytyä työstä niin kauan, että työnantaja on korjannut tilanteen eikä vaaraa enää ole. (Työsuojeluhallinnon [www-sivut](#) 2011.) Työntekijällä on myös oikeus antaa halutessaan työnantajalle ehdotuksia liittyen työturvallisuuden parantamiseen (Työturvallisuuskeskuksen [www-sivut](#) 2015).

## 3.4 Lainsäädäntö

Yrityselämää ja erityisesti työnantajaa määrittää hyvin pitkälti Suomen laki. Suomen laissa on monta eri kohtaa, joita joudutaan työelämässä soveltamaan. Tämän tutkimuksen aihealueeseen liittyen tärkeimpänä on kuitenkin työturvallisuuslaki. Työturvallisuuslain tarkoituksena on ylläpitää työntekijöiden työturvallisuutta sekä

ehkäistä työssä/työstä aiheutuvia vaaratilanteita sekä mahdollisia terveyshaittoja. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2§.)

Työturvallisuuslakia sovelletaan kaikissa työ- ja virkasuhteissa sekä siihen verrattavissa oleviin julkispalveluoikeudellisessa palvelusuhteessa tehtävään työhön. Lisäksi työturvallisuuslaki määrittää erikseen tiettyihin töihin omat työturvallisuussäädöksensä. Muita sovellettavia töitä ovat esimerkiksi oppilaan tai opiskelijan työ koulutuksen yhteydessä tai rangaistusta suorittavan henkilön työ. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2-4§.)

## 4 UHKATILANTEET

### 4.1 Mikä on uhkatilanne?

Uhkatilanne voi olla esimerkiksi työpaikalla tapahtuva tilanne, jossa työntekijää uhataan, haukutaan tai pahoinpidellään. Uhkatilanne liittyy töihin kun se tapahtuu työpaikalla, työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä oloissa. (Isotalus & Saarela 2007,6.) Uhkatilanteessa työntekijän turvallisuus vaarantuu. Uhkatilanne voi tapahtua suoraan, jolloin uhkatilanteen aiheuttaja osoittaa aggressiivisuutensa suoraan työntekijää kohtaan. Toinen vaihtoehto on myös se, että työntekijän perhettä tai läheisiä uhkaillaan. Asiakas voi aiheuttaa uhkatilanteen esimerkiksi heittelemällä tavaroita, huutamalla, lyömällä, puremalla, raapimalla sekä uhkailemalla. Vaikeimmissa tapauksissa asiakas ottaa mukaan uhkatilanteisiin jonkin aseensa, joka voi olla muun muassa terä-ase, ampuma- ase tai huumaruisku. (Puumi 2009,7.)

Kirjallisuudessa käytetään paljon termiä työväkivalta. Työväkivallalla tarkoitetaan nimen omaan uhka- ja vaaratilanteita, joita voi työpaikoilla sattua. Suurin riski työväkivallan uhriksi joutumiselle on muun muassa työpaikat, joissa käsitellään rahaa tai vartioidaan arvokasta tavaraa. Riski kasvaa aina myös sen mukaan mitä pienemmissä ryhmissä työskennellään, eli varsinkin yksin työskentelevillä on suurin riski joutua työpaikkaväkivallan uhriksi. Myös työajat vaikuttavat työväkivallan määrään, eniten uhkatilanteita tapahtuu aikaisin aamulla sekä myöhään illalla. Myös

henkilöt, jotka työskentelevät päihtyneiden tai muuten henkisesti tasapainottomien henkilöiden kanssa kuuluvat suurimpaan riskiryhmään. Tämänlaisia toimialoja ovat esimerkiksi poliisi sekä sairaanhoito. Yleisesti voidaan kuitenkin olettaa, että eniten työpaikkaväkivaltaa eli uhkatilanteita esiintyy palvelualoilla, koska valitettavan usein juuri asiakas on se, joka aiheuttaa uhkatilanteen. (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2015.)

Seuraavaksi esimerkkejä uhkatilanteen pelosta asiakaspalvelussa toimivien omin sanoin. Esimerkit on otettu Ylen Pieni palkka, raskas työ –bonuksena musta silmä uutisesta.

*”Omainen kävi kurkkuun kiinni. Tilanne kesti korkeintaan puoli minuuttia. Ensimmäinen ajatus oli, että nytkö henkeni lähtee. Luulin, että olisin tähän mennessä päässyt jo sen asian päälle. Mutta ei. Ihan kuin se olisi tapahtunut juuri nyt”*

–Lähihoitaja

*”Ne potkut ja iskut. Jos ne kohdistuvat maha-alueella, ne voi olla myös sikiölle vaarallisia. Mä rupesin selvittämään, että onks mitään mahdollisuutta olla pois töistä. Vaihtoehtona oli jäädä palkattomalle vapaalle kotiin ennen äitiyslomaa tai ottaa riski, että lapsi menehtyy.” – Asumispalveluohjaaja*

*”Väkivalta on koko ajan läsnä. Lyönnit ja potkut eivät aina ole kovia. Jos asiakas ottaa kynsin ja hampain kiinni, se kyllä sattuu ja tuntuu. Kehoon jää jälkiä ja mieli traumatisoituu. Niitä hetkiä mieltii vielä kotonakin. Töissä pelottaa varsinkin silloin, kun on yksin.” – Kehitysvammaohjaaja*

(Yle Uutiset 2014.)

#### 4.2 Ehkäisy/Varautuminen

Työturvallisuuslaki määrää, että kaikissa työpaikoissa, joissa työntekijän on mahdollista altistua väkivallalle, pitää laatia kirjalliset ohjeet uhkatilanteiden

ehkäisemiseksi. Jokainen työpaikka laatii itse ohjeet, jotta ohjeet vastaisivat mahdollisimman hyvin juuri sen työpaikan tarpeita. Työturvallisuuslaissa määrätään myös, että työnantaja on velvollinen päivittämään ohjeet aina tarvittaessa, eli olosuhteiden muuttuessa tai kun havaitaan uusia riskejä. Ohjeet on myös säilytettävä työpaikalla niin, että jokainen työntekijä tietää niiden sijainnin ja pystyy halutessaan niitä lukemaan. (Puumi 2009, 8.)

Kaikki yritykset, joissa esiintyy uhkaavia tilanteita, ovat myös velvollisia kouluttamaan työntekijät uhkatilanteisiin parhaalla mahdollisella tavalla. Periaatteessa tämä tarkoittaa sitä, että kaikki jotka työskentelevät kasvokkain asiakkaan kanssa, ovat oikeutettuja koulutukseen. Yleensä uhkatilanteisiin/väkivallan ehkäisyyn koulutetaan perehdytyksen yhteydessä ja on esimiehen vastuulla, että kaikki työntekijät saavat ohjeistusta uhkatilanteisiin liittyen. (Puumi 2009,8.)

Jotkut yritykset panostavat enemmän turvallisuuskoulutuksiin, mm. esimerkkien tai videokoulutusten avulla. Vähimmäisvaatimuksena on kuitenkin se, että kaikki työntekijät osaavat käyttää olemassa olevia turvavälineitä, hälyttää apua ja tietävät hätäpoistumisreitit. Lisäksi vaatimuksena on, että jokaisessa työvuorossa työskentelee vähintään yksi henkilö, jolle on opetettu perusteellisemmin työpaikan turvallisuusohjeet. (Puumi 2009, 8.)

Työnantajan on huolehdittava siitä myös, että työntekijät hallitsevat omat ammattiroolinsa sekä työtehtävänsä hyvin. Periaatteessa tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä hallitsee työnsä kokonaisvaltaisesti. Kun työntekijä tuntee työnsä hyvin, on hän itsevarma ja sen kautta hänen ammattiroolinsa on hyvällä perustalla. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen & Rantaeskola 2015, 49-50.)

Kun työntekijän ammatillinen itsevarmuus on hyvällä tasolla, pystyy hän kohtaamaan stressaavat ja uhkaavatkin tilanteet asiallisemmin. Työntekijän ei tarvitse kamppailla oman ammatillisuutensa kanssa, vaan hän voi luottaa itseensä ja pystyy keskittymään täysillä asiakkaaseen sekä hänen ongelmaansa. On siis hyvin tärkeää, että esimies huolehtii siitä, että työntekijä on sisäistänyt työnsä kokonaisvaltaisesti. Työntekijälle pitää antaa riittävän paljon aikaa työn oppimiseen



eikä hänen vastuulleen voi kaataa ns. liian suurta kuormaa ennen kuin hän on siihen valmis. (Hyyti ym. 2015, 49-50.)

Yrityksiä on myös ohjeistettu, että olisi hyvä järjestää työturvallisuuskoulutuksia säännöllisesti. Koulutuksissa kerrattaisiin ohjeita uhkatilanteisiin liittyen ja käytäisiin läpi mahdollisia uudistuksia. Yritykset voivat myös halutessaan sisällyttää koulutuksiin harjoituksia, joissa työntekijät pääsevät kokeilemaan miltä uhkatilanteet voisivat käytännössä tuntua ja miten niissä kuuluisi toimia. (Puumi 2009, 8.)

Nykyään on hyvin yleistä, että esimerkiksi pienissä kaupoissa on vain yksi työntekijä iltaisin vuorossa, koska töitä on niin vähän, että yksikin työntekijä pystyy ne hoitamaan. Tällaisia tilanteita pitäisi kuitenkin välttää, koska se lisää turvallisuusriskiä. Jos on kuitenkin niin, että työntekijän täytyy työskennellä yksin, on otettava huomioon, että hänellä on selvä näköyhteys asiakkaisiin koko ajan ja hänen on helppo hälyttää apua tai soittaa esimiehelle. Usein tapahtuu myös niin, että työntekijät alkavat ajattelemaan, ettei heille nyt mitään oikeasti sattuisi tai ei kai heidän kauppaansa nyt oikeasti kukaan tulisi riehumaan. On kuitenkin tärkeää, että työntekijä muistaa, että mitä tahansa voi tapahtua, eikä saa luottaa liikaa siihen, että kaikki on kunnossa ja kaikki asiakkaat ovat rehellisiä ihmisiä. Jos työntekijä alkaa luottaa liikaa eikä keskity koko ajan työhönsä, voi keskittyminen herpaantua ja silloin työntekijä luo itse omalla käytöksellään turvallisuusriskin. (Puumi 2009, 8.)

#### 4.3 Tunnistaminen/ennakointi

Se, että asiakas alkaa käyttäytyä aggressiivisesti, voi johtua monesta eri tekijästä esimerkiksi temperamenttisesta perinnöllisyydestä, lapsuuden traumaattisista kokemuksista sekä vaurioista aivoissa. Kukaan ei kuitenkaan pysty määrittelemään etukäteen, kuka alkaa milloinkin käyttäytyä aggressiivisesti. Ihan kuka tahansa voi syystä tai toisesta alkaa väkivaltaiseksi ja satuttaa muita jopa tarkoittamattaan. Se, että joku on vihainen, ei automaattisesti tarkoita sitä, että hän alkaa käyttäytyä väkivaltaisesti. Valitettavasti niin vain usein tapahtuu. Väkivalta on usein oire sille, kun henkilö ei saa haluamaansa ja hän tuntee itsensä avuttomaksi. Esimerkiksi ryöstötilanteessa ryöstäjällä voi olla ase vain siksi mukana, että hän saa peloteltua, eli

hänen ei ole ollut missään vaiheessa tarkoitus oikeasti käyttää asetta. Mutta kun ryöstö ei sujukaan suunnitellulla tavalla, menee ryöstäjä paniikkiin, tuntee itsensä avuttomaksi ja sen vuoksi ottaa käyttöönsä aseensa ja satuttaa toisia. (Puumi 2009, 17.)

Väkivaltatilanteiden kohteeksi joutumiselle voi myös olla monia eri syitä. Useimmiten kohteeksi joutuvat määrä-aikaiset ja osa-aikaiset työntekijät sekä nuoret työntekijät. Tilanteiden aiheuttajana voi olla myös stressi ja väsymys, koska ne heikentävät havainnointi kykyä ja väsynyt henkilö ärsyyntyy helpommin. (Puumi 2009, 17.)

Kenestäkään ei pysty päällepäin kertomaan, että henkilö on vaarallinen tai alkaa käyttäytyä vaarallisesti. On kuitenkin olemassa merkkejä, joiden perusteella pystyy arvioimaan henkilön mielentilaa ja sen kautta vaarallisuutta. Tämänlaisia tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi kiroilu ja haukkuminen, tuijottaminen, hampaiden näyttäminen, kiihtynyt hengitys, hiljaisuus tai lähelle pyrkiminen. (Puumi 2009, 18.)

Puumin mukaan aggressiivinen käyttäytyminen kehittyy neljän eri vaiheen kautta. Ensimmäinen vaihe on erimielisyys, toinen sanallinen uhka, kolmas fyysinen uhka ja neljäs fyysinen kontakti. Yleensä siis aggressiivinen käyttäytyminen saa alkunsa erimielisyydestä ja kun erimielisyyttä ei saada sovittua, voi se edetä siihen, että henkilö/asiakas korottaa ääntään tai alkaa uhkailla. Jos henkilö tuntee, että uhkailu ei auta, on seuraava vaihe se, että henkilö alkaa tunkeutua toisen reviirille tai esimerkiksi sylkee toisen päälle. Useissa tapauksissa tilanne jää tähän vaiheeseen, mutta valitettavan usein käy niin, että tilanne riistäytyy käsistä niin, että lopuksi henkilö hyökkää toisen päälle ja satuttaa tai yrittää satuttaa häntä. (Puumi 2009, 18.)

Kun työntekijä kohtaa tilanteen, jossa esimerkiksi asiakas alkaa käyttäytyä aggressiivisesti, on hänen heti hälytettävä apua eikä vaan ajatella, että kyllä hän pystyy itse asian hoitamaan. Ei pidä ajatella, että ei viitsi hälyttää apua, sillä kaikkein tärkeintä on kuitenkin oma- ja muiden asiakkaiden turvallisuus. On myös tärkeää, että työntekijä pystyy hillitsemään itsensä aggressiivisen asiakkaan kohdatessa eikä ala provosoimaan ja sillä tavoin lisää asiakkaan aggressiivisuutta ja lisää työturvallisuusriskiä. (Puumi 2009, 8.)

#### 4.4 Tilanteiden kohtaaminen

Kaikki asiakkaat ovat erilaisia ja tututkin asiakkaat voivat käyttäytyä toisena hetkenä aivan toisella tavalla kuin ennen. Ei ole siis yhtä samaa kaavaa, miten kuuluisi käyttäytyä kunkin asiakkaan kohdalla. (Rantaeskola, Hyyti, kauppara, Koskelainen 2015,?)

Asiakaspalvelutyössä yksi hyvä keino käsitellä uhkaavia tilanteita on puheella rauhoittaminen. Puheella rauhoittaminen on keino, jonka kaikki voivat oppia ja sitä kannattaa harjoitella. Tärkeintä on, että ei anna omille tunteilleen vallan vaan pysyy tyynenä. Ei pidä lähteä mukaan asiakkaan sanailuun vaan rauhoittua ja kaikkein tärkeintä, että miettii ennen kuin sanoo mitään. Monissa tapauksissa pelkkä asiakkaan kuuntelu ja myötäily auttaa. On muistettava, että tärkeintä kuitenkin on turvallisuus eikä se, että asiakas saisi ansaitsemaansa kohtelua. Totta kai asiakasta voi huomauttaa epäasiallisesta käytöksestä, mutta vain kun se on turvallista ja asiakas on rauhallinen. (Puumi 2009, 20-21.)

Uhkatilanteissa on myös tärkeää kiinnittää huomiota kehon ele- ja liikekieleen, eli eleisiin, äänenpainoon, puheen nopeuteen ja voimakkuuteen. Parasta on olla mahdollisimman hillitty. Katsekontakti on myös tärkeää, koska se viestii luottamuksesta. (Puumi 2009, 22.)

Yksi tärkeä asia uhkatilanteen kohdatessa on lisäävun hälyttäminen. Jokaisella työpaikalla, joissa on väkivallan uhka, pitäisi olla mahdollisuus hälyttää helposti lisäävua. Lisäapu voi olla joku vartiointiliike tai poliisi. Lisäävun hälyttäminen ei ole vain sen työntekijän vastuulla, kuka on uhkatilanteen kohteena, vaan kaikki työntekijät ovat velvollisia auttamaan toisiaan ja hälyttämään apua. (Puumi 2009, 23.)

#### 4.5 Jälkihoito

Jokainen ihminen kokee uhkatilanteet eri tavoin, mutta varmasti ne ovat kuitenkin traumaattisia joka ikiselle. Yleisimpiä oireita ovat häiritsevät muistikuvat,

painajaiset, unihäiriöt, ärtyneisyys, pelko sekä herkistyneet fyysiset reaktiot. Uhkatilanteen kohdannut henkilö kärsii yleensä eniten, mutta on hyvin yleistä, että työkaverit tai perhe ja ystävät kärsivät myös. (Puumi 2009, 30.)

Uhkatilanteet käsitellään yleensä neljässä eri vaiheessa. Ensimmäinen vaihe on shokkivaihe, jossa henkilö ei ole vielä sisäistänyt tapahtumia ja käyttäytyy hyvin sekavasti. Henkilön mieli pyrkii suojelemaan henkilöä tapahtuneelta. Shokkitilassa olevan henkilön tunnistaa tilanteeseen sopimattomasta käytöksestä sekä mm. vapina, palelu, vatsaoireet ja päänsärky ovat yleisiä oireita sokkitilassa olevalle. (Puumi 2009, 30.)

Toinen vaihe on reaktio, jossa uhri on pikkuhiljaa pääsemässä yli sokkivaiheesta ja alkaa miettiä mitä on tapahtunut. Reaktiovaihe on yhtä tunteiden vuoristorataa, sillä uhrin mielentila voi muuttua sekunnissa. Tässä vaiheessa on tärkeää kuunnella uhria ja vastata hänen kysymyksiinsä. (Puumi 2009, 30.)

Kolmas vaihe on käsittely, jossa henkilö alkaa ymmärtää, mitä oikeasti on tapahtunut. On todella tärkeää, että kaikki traumaattiset tapahtumat käsitellään, sillä muuten ne voivat vaikuttaa uhrin elämään hyvinkin pitkän ajan. Uhrin läheisiltä vaaditaan tässä kohtaa kärsivällisyyttä, sillä tämä vaihe voi kestää kauan, kuukausia tai jopa vuosia. (Puumi 2009, 30.)

Viimeinen vaihe on uudelleen suuntautuminen, jossa uhri on päättänyt, ettei halua antaa traumaattisen kokemuksen enää vaikuttaa elämäänsä. Uhrin kokemus ei enää rajoita hänen elämäänsä eivätkä tapahtumat pyöri mielessä koko ajan. Uhri pystyy myös puhumaan kokemuksistaan ilman suurempia tunnekuohuja. Traumaattisesta kokemuksesta sekä ihmisluonteesta riippuen tämän vaiheen saavuttamiseen voi mennä kuukausia tai pahimmissa tapauksissa koko elämä, eli uhri ei pääse koskaan tapahtumista täysin yli. (Puumi 2009, 30.)

Työnantaja ei ole velvollinen järjestämään työpaikalla tapahtuneisiin uhkatilanteisiin jälkihoitoa. Olisi kuitenkin suotavaa, että työpaikat sellaista järjestäisivät, varsinkin sellaiset työpaikat, joissa väkivallan uhka on suuri. Jälkihoidon järjestämisestä vastaa yleensä työterveyshuolto. Jälkihoitoa voi olla monenlaista, mutta yleisimpiä ovat

keskustelut, jotka tapahtuvat terveyshuollon ja uhrin välillä tai isommissa ryhmissä. (Puumi 2009, 31-32.)

#### 4.6 Seuranta ja raportointi

Työntekijät ovat velvollisia raportoimaan jokaisesta uhka- tai väkivaltatilanteesta työpaikan esimiehelle. Raportointia varten on voitu laatia lomake (Kuva 1), joka pitää täyttää tai sitten asiasta ilmoitetaan esimiehelle suoraan esimerkiksi kasvotusten. Esimies on velvollinen raportoimaan jokaisesta uhkatilanteesta yrityksen tapaturmavakuutusyhtiölle. Jokaisesta uhkatilanteesta on myös oikeus ilmoittaa poliisille, mutta ainakin vakavista tilanteista on ilmoitettava aina välittömästi poliisille. (Puumi 2009, 33.)

Yritysten kannattaa myös pitää yleisesti kirjaa tapaturmista ja uhkatilanteista, jotta yritys pystyy tarkkailemaan uhkatilanteiden määrää ja sen kautta myös vaikuttamaan niiden määrään. Jos uhkatilanteita esiintyy työpaikalla paljon, on niitä syytä tutkia kuukausittain, mutta jos niitä tapahtuu harvemmin, voi esimiehet käsitellä koko kalenterivuoden tapahtumat aina kerralla. Tärkeintä kuitenkin on, että uhkatilanteiden syitä mietitään ja tutkitaan, jotta niitä pystyttäisiin jatkossa vähentämään. (Puumi 2009, 33.)

Esimerkki raportointilomakkeesta:

**Väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointilomake**  
Täytä tämä lomake mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.  
Palauta lomake täytettynä sovitulla yhteyshenkilölle,  
joka työpaikallasi on \_\_\_\_\_

Vahingoittuneen/Uhatun nimi	Tehtävänimike
Tapahtumapäivä ja aika	Osasto/Yksikkö
Tapahtumapaikka/Työpiste	

Tapahtuma

<input type="checkbox"/> tavaroiden heitteleminen	<input type="checkbox"/> varkaus/näpistys
<input type="checkbox"/> solvaaminen/huutaminen	<input type="checkbox"/> rahojen tai vastaavien sieppaus
<input type="checkbox"/> sanallinen uhkaaminen	<input type="checkbox"/> aseella uhkaaminen
<input type="checkbox"/> töniminen/huittaminen	<input type="checkbox"/> ryöstö tai ryöstön yritys
<input type="checkbox"/> kiinnikäyminen/liikkumisen esto	<input type="checkbox"/> muu tilanne, mikä?
<input type="checkbox"/> raapiminen/pureminen/sylkeminen	

Selostus tapahtuneesta \_\_\_\_\_

Tapahtuman seuraukset \_\_\_\_\_

Tapahtuman näki myös \_\_\_\_\_

Uhkaaja:

<input type="checkbox"/> Mies	<input type="checkbox"/> vihainen asiakas
<input type="checkbox"/> Nainen	<input type="checkbox"/> alkoholin vaikutuksen alainen
	<input type="checkbox"/> huumeiden vaikutuksen alainen
	<input type="checkbox"/> mielenterveydellisistä ongelmista kärsivä
	<input type="checkbox"/> muu, mikä? _____

Ikä \_\_\_\_\_

Onko uhkaaja aiheuttanut uhkatilanteita aikaisemminkin? \_\_\_\_\_

Lisätietoja: \_\_\_\_\_

Keihin tapahtumasta on otettu yhteyttä? \_\_\_\_\_

Päiväys \_\_\_\_\_ Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Kuva 1. Väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointilomake. (Isotaulus, Leino, Saarela, Salminen Vartia 2009, 40).

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, ettei tutkija itse vaikuta omilla

ajatuksillaan tutkimuksen tuloksiin, vaan tutkija päinvastoin yrittää ymmärtää haastateltavien henkilöiden näkökulmia ja ajatuksia tutkimukseen liittyen. (Tilastokeskuksen [www-sivut 2015.](#))

Valitsin tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen tutkimuksen, koska mielestäni se sopii parhaiten tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmäksi.

## 5.2 Haastattelut

Tutkimuksessa tarvittavaa tietoa voidaan kerätä erilaisilla haastatteluilla, näitä ovat esimerkiksi henkilökohtaiset haastattelut, puhelinhaastattelut, ryhmäkeskustelut, avoimet haastattelut sekä teemahaastattelut. Tiedonkeruumenetelmänä haastattelu on joustava ja se sopii erityisen hyvin kvalitatiivisen tiedon keruuseen. Henkilökohtaiset ja sähköpostihaastattelut sopivat erityisesti eri alan asiantuntijoiden haastatteluihin. Sähköpostihaastattelu on joustava ja sitä on helppo muokata haastateltavan mukaan. (Liikenteen tutkimuskeskuksen [www-sivut 2015.](#))

Teemahaastattelussa kysymysten tarkkaa muotoa tai järjestystä ei ole määritelty. Haastattelija siis muodostaa kysymyksen lopulliseen muotoonsa haastattelun aikana ja haastattelu etenee aikalailla sen mukaan, mitä haastateltava kysymyksiin vastaa. (Liikenteen tutkimuskeskuksen [www-sivut 2015.](#))

Tässä tutkimuksessa tiedonkeruu menetelmänä käytettiin teemahaastatteluja. Haastattelin kahta asiakaspalvelussa työskentelevää työntekijää sekä kahta asiakaspalvelualan esimiestä. Haastateltavista kaksi oli minulle entuudestaan tuttuja ja heidän kanssaan olin jo etukäteen sopinut haastatteluista. Esimiesten haastattelut sain sovittua, kun kiersin toimipaikkoja Raumalla läpi ja kävin kysymässä esimiehiltä, saisinko haastatella heitä opinnäytetyöhöni. Haastattelut tehtiin marras- ja joulukuun aikana ja ne kestivät puolestatunnista tuntiin. Haastatteluista kaksi tehtiin työpaikan takahuoneessa ja kaksi haastateltavan kotona. Haastateltavat olivat kaikki erittäin yhteistyöhaluisia ja haastattelut saatiin hoidettua ilman suurempia ongelmia. Haastattelin ensin kahta työntekijää ja sen jälkeen tein esimiesten haastattelut. Olin jo ennakoon kertonut heille ettei heidän nimiään tai työpaikkojaan

mainita tutkimuksessa, joten nimesin heidät työntekijä A:ksi ja B:ksi sekä Esimies A:ksi ja B:ksi.

### 5.3 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetti kuvaa laadullisessa tutkimuksessa aineiston käsittelyn luotettavuutta. Reliabiliteetissa kaksi tärkeintä asiaa ovat tutkimuksen arvioitavuus sekä uskottavuus. Nämä tarkoittavat sitä, että tutkimuksen lukijat pystyvät seuraamaan helposti tutkijan päättelyä ja kritisoida sitä. Uskottavuudella sen sijaan tarkoitetaan sitä, että tutkimusraportin perusteella on mahdollista ja uskottavaa päästä tutkimuksessa esitettyihin lopputuloksiin. (Metodixin [www-sivut 2015](#).)

Laadullisessa tutkimuksessa validiteetilla tarkastellaan tutkimuksen aineiston kattavuutta sekä sitä, vastaako aineiston kokoamistapa valittua analyysimenetelmää. Validiteetti kulkee laadullisen tutkimuksen mukana koko tutkimuksen ajan. Tutkijan on tarkkailtava että sama validiteetti kulkee koko tutkimuksen ajan, alusta loppuun asti. Jo alussa esitetyn tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen pitää vastata niin tutkimuksen teoriaosaa kuin myös tutkimustuloksia. (Metodixin [www-sivut 2015](#).)

Tämän tutkimuksen haastattelut pidettiin kaikki suljetussa tilassa, eli paikalla ei ollut ketään muita kuin haastattelija ja haastateltava. Haastattelulle oli myös varattu hyvin aikaa ja haastateltavat keskittyivät koko haastattelun ajan vain haastatteluun eivätkä mihinkään muuhun. Häiriötekijöitä ei siis ollut. Uskon, että kaikki haastateltavat vastasivat kysymyksiin juuri niin kuin ajattelevat, joten uskon tutkimuksen olevan luotettava.



## 6 TUTKIMUSTULOKSET

### 6.1 Haastattelujen analysointi

#### 6.1.1 Työntekijä A

Työntekijä A on 57-vuotias nainen. Hän on työskennellyt pankissa asiakasneuvojana samalla työnantajalla jo 35 vuotta.

Työntekijä A kokee, että on velvollinen huolehtimaan muista työntekijöistä, koska monet muut työntekijät ovat häntä huomattavasti nuorempia ja työvuosia on kertynyt paljon vähemmän. Hän kertoi, että menee heti parhaansa mukaan auttamaan, kun huomaa kollegalla olevan ongelmia asiakkaan kanssa. Hän kertoi velvollisuuksiinsa kuuluvan myös yleisen tilanteen seurannan sekä tilannetajun. *”Koko ajan pitää tarkkailla, mitä salissa tapahtuu ja esimerkiksi jos joku asiakas alkaa käyttäytyä oudosti, pitää häntä tarkkailla entistä huolellisemmin. Tarvittaessa olen myös tietysti velvollinen hälyttämään apua, jos sitä tarvitaan sekä yleisesti velvollinen tekemään työni huolellisesti ja noudattamaan annettuja ohjeita.”*

Esimiehen velvollisuuksiksi työntekijä A kertoo työntekijöiden perehdyttämisen ja kouluttamisen työturvallisuuden ja uhkatilanteiden varalle. *”Esimiesten on huolehdittava siitä, että jokaiselle työntekijälle on varmasti kerrottu, miten pitää toimia uhkatilanteen kohdatessa.”* Työntekijä A toteaa, että on myös esimiesten vastuulla tarkkailla salin tilannetta ja puututtava asiakkaan käyttäytymiseen jos tilanne sitä vaatii. Hän mainitsee kuitenkin vielä, että tässä asiassa hän ei ole ihan täysin tyytyväinen esimiesten toimintaan, vaan usein tilanteiden ratkaiseminen jätetään työntekijöiden vastuulle. Muuten hän kuitenkin sanoo olevansa tyytyväinen esimiesten toimintaan.

Työntekijä A:n mukaan hänen työpaikallaan koulutetaan perusteellisesti työturvallisuuteen liittyen. Jokaisen työntekijän perehdytykseen on sisällytetty työturvallisuuskoulutusta ja jokaisen työntekijän on suoritettava verkkokursseja uhkatilanteisiin liittyen. Näiden lisäksi järjestetään vuosittain koko talon yhteinen

työturvallisuuskoulutus, johon osallistuvat kaikki yrityksen työntekijät. Turvallisuuskoulutuksen teema vaihtelee vuosittain ja se järjestetään aina kesäisin, jotta myös yrityksen kesätyöntekijät pääsevät osallistumaan. Näiden lisäksi työpaikalla järjestetään erikoisturvallisuuskoulutuksia, joihin osallistuu vain osa henkilöstöstä. Tärkeintä kuitenkin on, että töissä on aina paikalla ihmisiä, jotka ovat saaneet perusteellisemman koulutuksen. Työntekijä A:n mielestä hänelle itselleen koulutukset riittävät, mutta hän toivoisi että uusien työntekijöiden turvallisuuskoulutusta lisättäisiin entisestään, uhkatilanne kun voi tapahtua vaikka heti ensimmäisenä työpäivänä.

Työntekijä A kertoo työpaikan työsuojelupäällikön sekä työsuojeluvaltuutetun olevan helposti tavoitettavissa. *”Heihin on helppo olla yhteydessä heti kun on tarve.”* Yrityksen työsuojeluohjeet ovat myös kaikkien saatavilla yrityksen omilla sisäisillä verkkosivuilla.

Työntekijä A toteaa työpaikkansa tarjoavan laajan työterveys huollon ja olevansa siihen erittäin tyytyväinen.

Yksin työntekijä A ei ole koskaan joutunut työskentelemään. Hänen työpaikkansa on sellainen, että siellä ei koskaan joudu kukaan olemaan yksin paikalla.

Kun miettii, että työntekijä A on työskennellyt asiakaspalvelussa yli 30 vuotta, voisi kuvitella, että uhkaavia tilanteita on tapahtunut paljon. Näin ei kuitenkaan ole. Yrityksessä on panostettu niin hyvin työturvallisuuteen, että uhkatilanteita tapahtuu todella vähän. Pieniä uhkaavia tilanteita tapahtuu aika usein, esim. päihtyneet asiakkaat, mutta suuremmilta uhkatilanteilta on onneksi vältytty. *”Työskentelen sellaisella alalla, että uhkatilanteen riski on koko ajan läsnä ja sitä ei saa unohtaa. Toimipaikkamme on kuitenkin aika pienessä kaupungissa, ja uskon sen vaikuttavan siihen että uhkatilanteita on hyvinkin vähän. Pieniä hieman uhkaavia tilanteita voi olla joskus jopa viikoittain, mutta mitään suurempia ei juuri ole ollut.”*

*”Pieniä uhkia on ollut tietysti näin pitkän työuran aikana paljon, mutta mitään vakavaa ei ole sattunut. Minua ei ole esimerkiksi ikinä uhattu millään aseella. Vakavin uhkatilanne on ollut ryöstö, joka sattui muutama vuosi sitten.”*

*”Minulla oli tiskillä asiakas, joka halusi tallettaa rahaa tililleen. Laskin asiakkaan rahat ja jätin ne vahingossa pöydälle siksi aikaa kun lähdin kopiokoneelle. Asiakas jäi vielä odottamaan tiskille. Kopiokoneella ollessani kuulin kun asiakkaani huusi ryöstö. Riensin äkkiä paikalla ja huomasin, että rahoista oli osa hävinnyt ja osa tippunut maahan. Voin kertoa, että kyllä siinä aikamoinen paniikki iski. Ryöstäjä oli kerinnyt jo pakenemaan paikalta. Minun asiakkaani oli tietysti ihan shokissa ja vaikka olin itekin, pystyin kuitenkin rauhoittelemaan asiakasta ja hoitamaan asian hyvin loppuun. Ryöstäjää ei valitettavasti saatu kiinni, mutta onneksi kyse oli kuitenkin vain rahasta.”*

*”Tein itse sen virheen, että unohdin rahat pöydälle enkä laittanut niitä heti kassaan lukkojen taakse. Voin kertoa, että sitä virhettä en ole sen jälkeen tehnyt.”*

Työntekijä A kertoi olevansa erittäin tyytyväinen siihen, miten hänen esimiehensä toimi uhkatilanteen kohdatessa. *”Esimies lohdutti, kun itselle iski paniikki ja itku poliisi haastattelun jälkeen. Esimies tarjosi myös mahdollisuutta päästä juttelemaan psykologin kanssa asiasta. En kuitenkaan mennyt ja olen katunut sitä sen jälkeen. Sanoinkin esimiehelleni, jos tulevaisuudessa tapahtuu jotain vastaavaa, pitää huolehtia siitä, että työntekijä oikeasti menee juttelemaan psykologin kanssa. Ei siitä ainakaan haittaa ole.”*

Työntekijä A ei ole ollut koskaan pois töistä uhkatilanteen vuoksi, vaikka siihen olisikin varmaan ollut aihetta. Ainut parannusehdotus jonka työntekijä A keksi, oli laajempi turvallisuuskoulutus uusien työntekijöiden perehdytyksen yhteyteen. Muuten hän on oikein tyytyväinen työpaikkansa työturvallisuusasioihin.

### 6.1.2 Työntekijä B

Työntekijä B on 23-vuotias nainen. Hän on työskennellyt kioskissa myyjänä kuusi vuotta. Työntekijä B on siis selkeästi nuorempi kuin työntekijä A ja sen vuoksi työvuosia on kertynyt huomattavasti vähemmän.

Työntekijä B kertoo, että hänen työpaikallaan ei juurikaan puhuta sisäisistä esimerkiksi työturvallisuusasioista työntekijöille tai asiakkaille. Hän kertoo, että luo omalla käyttäytymisellään turvalliset työskentelyolosuhteet. Se, miten hän käyttäytyy, heijastuu suoraan muihin, esimerkiksi asiakkaisiin.

Työnantajan/esimiesten velvollisuuksiksi B luetteli saman kuin työntekijä A eli työntekijöiden perehdyttämisen ja kouluttamisen turvalliseen työkäyttäytymiseen. *”Ihanne tilanteessa työnantaja luo olosuhteet mahdollisimman turvalliseen työympäristöön. Esimiehen tulee myös valvoa alaisensa turvallisuuskäyttäytymistä. Esimiehen tulee perehdyttää alaisensa turvalliseen työkäyttäytymiseen ja sen jälkeen edellyttää, että alaiset käyttäytyvät asian mukaisesti.”*

Työntekijä B kertoo, että hänen esimiehensä toimii tai ainakin pyrkii toimimaan yllämainittujen velvollisuuksien mukaan. *”Työntekijät perehdytetään turvalliseen työskentelyyn heti työuran alussa. Turvallisuuskäyttäytymistä myös testataan vuosittain virtuaalitestillä, joka jokaisen työntekijän on läpäistävä. Mielestäni työturvallisuutta/työturvallisuusohjeiden noudattamista voisi kuitenkin tarkkailla tarkemminkin”*

Työntekijä kertoi, että kokee saavansa hyvän ja kattavan turvallisuuteen perehdyttävän koulutuksen. Hän kuitenkin toivoisi saavansa lisää koulutusta siitä, miten kuuluisi toimia todellisen uhkatilanteen kohdatessa.

Työntekijä B kertoi, että ei tiedä, ketkä ovat hänen työpaikkansa työsuojelupäällikkö tai työsuojeluvaltuutettu. Mutta lisäsi kuitenkin, että hän tietää, mistä tiedot löytyvät tarvittaessa.

Työpaikkansa työterveyshuoltoon työntekijä B ei ole tyytyväinen, sillä työnantaja tarjoaa vain lakisääteisen työterveyshuollon. Työntekijä B on sitä mieltä, että työnantaja voisi hyvin tarjota laajemman työterveysturvan.

Seuraavaksi keskustelimme yksin työskentelystä ja työntekijä B kertoi näin: *”Työskentely tapahtuu aina yksin, oli ilta tai aamu. Työurani alussa olin hieman pelokas, etenkin iltaisin, mutta yksin työskentelyyn tottui hyvinkin nopeasti. Kanta-*

*asiakkaista saa hieman (ainakin kuviteltua) turvaa, kun he asioivat. Yhdessä vaiheessa saimme käyttöömmme kaulaan ripustettavat vartijahälyttimet. Niiden käyttö oli helppoa, mutta ei kovinkaan huomaamatonta. Muuten ei ole ollut mitään erikoisia lisäturvia, vain perinteiset vartijat ja ryöstöhälyttimet.”*

Työntekijä B kertoi, että uhkaavia tilanteita tapahtuu keskimäärin kerran viikossa, eli todella paljon. Yleensä uhkaavat tilanteet ovat olleet aika lieviä, mutta hän kertoi myös, että on joutunut pariin melko uhkaavaankin tilanteeseen.

*”Uhkaavimmissa tilanteissa päihtynyt asiakas on saapunut tiloihimme ja yrittänyt joko anastaa tuotteita maksamatta tai käyttäytynyt muuten häiriköivästi. Häiriköivään käyttäytymiseen on sisältynyt työntekijöiden ja muiden asiakkaiden nimittelyä sekä huutamista. Pitkäaikaiseksi ”piinaksi” muodostui häiriköivä asiakas, joka oli jotakin kautta saanut puhelinnumeroni ja alkoi viestitellä ja soitella. Tilanne ärtyi lopulta niin pahaksi, että asiaan pyydettiin apua poliisilta ja lopulta jouduin vaihtamaan puhelinnumeroni. Tämän asian johdosta pelkäsin poistua työpaikaltani jokaisen iltavuoron päätteeksi.”*

Työntekijä B kertoo, että ei ole ollut tyytyväinen esimiehen toimintaan uhkatilanteiden kohdatessa. On tuntunut, että esimies ei ole välittänyt tarpeeksi. Hän kertoi, että ei ole itse joutunut olemaan pois töistä uhkaavan tilanteen vuoksi, mutta hänen kaksi kollegaansa ovat joutuneet jäämään hetkeksi pois töistä.

Työntekijä B ei ole täysin tyytyväinen työpaikkansa turvallisuuskäytäntöihin, esimerkkinä hän antaa seuraavan: *”Uhkatilanteissa pitäisi mielestäni saada aina vartija paikalle eikä pelätä sitä kuinka paljon vartijakutsu maksaa. Turvallisuus aina ensin.”*

### 6.1.3 Esimies A

Esimes A on 39-vuotias nainen. Hän on työskennellyt esimiestehtävissä kaupanalalla 15 vuotta ja alaisia hänellä on tällä hetkellä kymmenen.

Esimies A kertoo, että päävastuu koko työpaikan työturvallisuudesta on hänellä itsellään. Työntekijöiden velvollisuudeksi hän mainitsee tiedoksiantovelvollisuuden. *”Jos työntekijä huomaa työpaikalla jonkun epäkohdan esimerkiksi työturvallisuuteen liittyen on hänen heti raportoitava siitä minulle, jotta voin hoitaa asian eteenpäin. Ja näin meillä onkin, olen ollut todella tyytyväinen alaisteni toimintaan.”*

Esimies A kertoo, että ei koe paineita sen vuoksi, että on esimiehenä vastuussa monen henkilön turvallisuudesta. *”Ei, en koe paineita, koska tiedän että kaikki työntekijäni ovat tarkkoja, he tietävät miten kuuluu toimia ja he myös omalta osaltaan huolehtivat työturvallisuusasioista.”*

Esimies A kertoo, että työntekijät koulutetaan työturvallisuuteen liittyen hyvin perusteellisesti. Alkuperehdytykseen kuuluu toimipistekohtainen koulutus ja sen lisäksi joka toinen vuosi järjestetään koko ketjun tasolta isompi turvallisuuskoulutus, jossa käydään kaikki mahdollinen läpi, esimerkiksi uhkatilanteet ja niissä toimiminen. Koulutus on tarkoitettu kaikille ketjun työntekijöille ja esimies A kertookin aina huolehtivansa siitä, että kaikki hänen alaisensa osallistuisivat siihen aina. Lisäksi työpaikalla järjestetään ensiapukursseja, joihin osallistuu aina osa työntekijöistä. *”Tarkoituksena on, että aina työvuorossa olisi ainakin yksi henkilö, joka on koulutettu perusteellisemmin ja osaa muun muassa elvyttää.”*

Esimies A kertoo, että avun hälyttäminen työpaikalla on todella helppoa. *”Ei tarvitse kuin nappia painaa, ja apu saapuu paikalle.”*

Uhkatilanteiden määrästä esimies A kertoi sen verran, että pieniä uhkaavia tilanteita esiintyy viikoittain, esim. humalainen asiakas, mutta sen suurempia uhkatilanteita esiintyy todella harvoin. *”Työntekijäni ovat todella kouliintuneita, he tietävät miten kuuluu toimia. Olen tehnyt heille todella selväksi, että ikinä ei ruveta leikkimään sankaria vaan aina uhkatilanteen kohdatessa hälytetään apua ja esimerkiksi ryöstön kohdatessa antaa ryöstäjälle kaiken mitä ryöstäjä vaan pyytää.”*

Esimies A kokee, että uhkaavat tilanteet ovat lisääntymään päin. Maailma muuttuu ja alkoholin käyttö lisääntyy. Valitettavan usein se on juuri alkoholi, mikä uhkatilanteita aiheuttaa.

Esimies A:n työpaikalla tapahtui ryöstö vähän aikaa sitten: *”Oli ihan normaali arkipäivä, kello oli siinä kolmen paikkeilla. Liikkeeseen astui ilmastointiteipillä naamioitunut mies, joka uhkasi kassavuorossa olevaa työntekijää veitsellä. Työntekijäni toimi juuri ohjeiden mukaan ja antoi kassassa olevat rahat miehelle. Tilanne oli ohi jo noin minuutissa ja mies poistui paikalta. Tilanne oli oikeastaan jo ohi kun saavuin itse paikalle. Meillä oli muita asiakkaita kaupassa, joten ei ollut muuta vaihtoehtoa, kuin jatkaa työntekoa. Ohjeistin työntekijääni siirtymään takahuoneen puolelle ja hoidin itse loput asiakkaat sekä muun muassa hälytyksen tekemisen. En voinut olettaa, että työntekijä jatkaisi vuoroaan vaan juteltuani hänen kanssaan ohjeistin hänet lähtemään kotiin sekä myöhemmin keskustelemaan asiasta ammattilaisen kanssa. Mielestäni on tärkeää keskustella tällaisista asioista aina ammattilaisen kanssa, vaikka itsestä ei siltä tuntuisikaan.”*

Esimies A kertoi myös, että tilanteen jälkeen he kävivät asiat läpi koko työryhmän kanssa. Asia kuitenkin tuntui koskettavan kaikkia, sillä se olisi voinut sattua kenelle tahansa. Hän myös lisäsi, että oli todella tyytyväinen niin omaan kuin työntekijöiden toimintaan uhkatilanteen kohdatessa. *”Kai se vaan on niin, että kun tilanne tulee kohdalle niin ihan alitajuisesti vaan toimii ohjeiden mukaan.”*

#### 6.1.4 Esimies B

Esimies B on 31-vuotias mies. Hän on työskennellyt esimiestehtävissä kaupanalalla viisi vuotta. Alaisia hänellä on tällä hetkellä yhdeksän.

Esimies B kertoo, että päävastuu työturvallisuudesta ja uhkatilanteista on aina esimiehellä. Hän kuitenkin toteaa, että työntekijöiden on osattava toimia oikein ja ennakoitava mahdollisia hankalia asiakastilanteita tai muuten uhkaavia tilanteita. *”Uhkaavassa tilanteessa on osattava toimia niin, että työntekijä ei omalla käytöksellään pahenna tilannetta tai vaaranna työturvallisuutta entisestään esimerkiksi provosoitumalla.”* *”Jokaisen työntekijän vastuulla on tietää miten uhkatilanteissa tulisi toimia ja mistä löytyvät ryöstöpainikkeet sekä vartijan hälytysnapit.”*

Esimies B sanoo tiedostavansa sen, että on esimiehenä vastuussa työpaikkansa työturvallisuudesta. Hän lisää, ettei kuitenkaan voi koko ajan miettiä sitä ja pelätä koska jotain tapahtuu. *”Meillä on kaikki ne puitteet käytössä myymälässämme mitä järjestettävissä on ja jokainen voi omalla toiminnallaan myös vaikuttaa työpaikkansa turvallisuuteen. Työryhmän kanssa on käyty läpi miten eri tilanteissa tulee toimia ja kuinka tärkeää oma ja työkaverin turvallisuus on hätätilanteissa.”*

Esimies B kertoo, että työntekijät koulutetaan työturvallisuuteen liittyen alkuperehdytyksessä. Sen lisäksi yritys järjestää säännöllisesti muun muassa ensiapukoulutuksia. Työpaikalla on erilaisia työturvallisuusoppaita, jotka ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla.

Esimies B kertoo, että on aika tyytyväinen työpaikkansa työturvallisuusasioihin. Avun hälyttäminen on tehty todella helpoksi, sillä työpaikalta löytyy monta vartijapainiketta, joita painamalla lähtee automaattinen hälytys vartiointiliikkeen vuorossa olevalle vartijalle. *”Vartijan tulo toimipaikkaan voi kuitenkin kestää tilanteen huomioon ottaen liian kauan, koska samaan aikaan työvuorossa olevia henkilöitä on niin vähän, joten jos vartija on kaukana toimipaikastamme tai suorittamassa toista hälytystä niin silloin vartija voi saapua paikalle vasta kun uhkatilanne on jo rauennut tavalla tai toisella. Eli aina on riski, että vaikka hälytysnappia painaa niin ehtiikö vartija mukaan tilanteeseen. Ideaali tilanne olisi tietenkin omat vartijat myymälöissä, mutta kustannussyistä näin ei tietenkään tapahdu.”*

Uhkatilanteiden määrän esimies B kertoo olevan suhteessa tämänhetkiseen maailmantilanteeseen vähäinen. *”Todella uhkaavia tilanteita tapahtuu harvoin. Viikoittain voi tulla muutamia humaltuneena olevia henkilöitä kauppaan, jotka työntekijät voivat kokea epämiellyttäviksi asiakastilanteiksi. Näissä tapauksissa työntekijä hälyttää vartijan monesti paikalle hälytysnapin avulla vain varmistaakseen ettei humalainen jää myymälään pidemmäksi aikaa tai jää kassoille sopertamaan tai varasta myymälästä. Humalaiset asiakkaat ovat monesti entuudestaan tuttuja, joten monesti tiedetään etukäteen jo onko asiakkaasta tulossa harmia vai ei. Monet ovat saaneet myymäläämme porttikiellon jatkuvasta*



*häirinnästä myymälässä ja osa heistä kunnioittaa tätä hyvinkin ja osa tulee myymälään välillä porttikielloista huolimatta. Lisääntynyt huumeiden käyttö luo mahdollisuuksia uhkaavien asiakastilanteiden kasvuun niin meidän toimipaikassamme kuin yleisestikin asiakaspalvelussa.”*

Esimies B kokee, että työpaikan sijainti vaikuttaa niin positiivisesti kuin negatiivisestikin uhkatilanteiden määrään. Yritys sijaitsee keskeisellä paikalla kaupungissa ja sen vuoksi yrityksessä käy paljon erilaista asiakaskuntaa, jotka voivat lisätä uhkatilanteiden määrää. *”Runsaat asiakasmäärät tuovat monenlaista kulkijaa myymäläämme ja tiettyjen ryhmien esim. alkoholistien tai sekakäyttäjien kanssa on aina olemassa riski häiriökäyttäytymisestä. Sijaintimme johdosta myymälässämme käy luultavasti enemmän tämän kaltaisia ihmisiä kuin muissa paikoissa.”* Toisaalta keskeinen sijainti vaikuttaa myös positiivisesti. *”Sijaintimme on niin keskeinen, että ympäristössämme liikkuu lähes koko aukioloaikanamme sen verran ihmisiä, että se voi rajoittaa poikkeustilanteiden määrää verrattuna syrjäisempään sijaintiin. Uskon, että sijaintimme johdosta lähellämme on niin paljon silminnäkijöitä, että kaupпамme ei ole otollisin paikka esim. ryöstää.”*

Esimies B kertoo monen työntekijän joutuneen pienten uhkatilanteiden uhriksi, esimerkiksi humalaisen asiakkaan. Suuremmilta uhkatilanteilta on onneksi ainakin toistaiseksi välttytty. Pahimman tapahtuneen uhkatilanteen hän kertoi näin: *”Vartija poisti myymälästä huumeiden vaikutuksen alaisena olevan henkilön, joka oli tullut myymälään sisälle seurattuaan erästä naisasiakasta. Myymälässä painettiin hälytysnappia ja vartija saapui paikalle. Myymälän sisätiloissa ei tapahtunut muuta kuin suunsoittoa. Vartija lähti viemään henkilöä ulos, joka alkoi tuulikaapin kohdalla vastustamaan vartijan toimia. Vartija vei hallintaotteella henkilön ulkopuolelle, jossa olikin huumeiden vaikutuksen alaisen henkilön kaveri odottamassa. Tämä kävi myös vartijan kimppuun ja sai potkaistua vartijaa rintaan. Henkilöt pääsivät irti vartijan otteesta ja lähtivät karkuun. He eivät päässeet pakenemaan pitkälle ennen kuin poliisipartio, joka oli soitettu paikalle myymälän henkilökunnan toimesta, otti tekijät talteen.”*

Työpaikan työturvallisuuden parantamiseksi esimies B toivoisi myymäläkohtaiset vartijat. Hän kuitenkin ymmärtää, että se olisi todella kallista ja sen vuoksi sellaista

ei ainakaan toistaiseksi ole tulossa. ”Toimipaikkakohtaiset myymälävarijat olisivat tietysti hieno asia, mutta kustannussyistä tällaiseen tilanteeseen ei tietenkään ole mahdollisuuksia. Välillä varijan tuleminen myymälään tuntuu kovin pitkältä ajalta jos työntekijä on joutunut uhkaavaan tilanteeseen. Eli olisi hyvä asia, että varijoita olisi enemmän töissä samaan aikaan, jotta viiveitä saataisiin lyhyemmiksi. Pääsääntöisesti kuitenkin varijat tulevat nopeasti paikalle hälytyksen saatessaan. Mahdollisuus esimerkiksi pippurisumutteisiin voisi parantaa turvallisuuden tunnetta työpaikalla. Toki sen käyttöön tulisi järjestää jokaiselle perusteellinen koulutus ja hankkia tarvittavat luvat. Yleisesti tällaiseen mahdollisuuteen ei ole usein ryhdytty.”

## 7 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää työturvallisuutta ja sitä millaisia uhkatilanteita kohdataan asiakaspalvelussa sekä mitkä ovat esimiehen ja työntekijöiden vastuut uhkatilanteen kohdatessa. Teoriaosassa kartoitettiin työturvallisuutta ja erityisesti uhkatilanteita asiakaspalvelualalla. Empiriassa tutkittiin työntekijöiden sekä esimiesten ajatuksia työturvallisuudesta ja uhkatilanteista sekä erityisesti esimiehen vastuuta näihin asioihin liittyen. Tutkimusosa toteutettiin haastattelujen avulla. Haastateltavina oli kaksi asiakaspalvelualan työntekijää sekä kaksi esimiestä.

Työturvallisuus näyttelee isoa roolia työelämässä kaikilla aloilla. Asiakaspalvelualalla työturvallisuus korostuu monella tapaa. Työturvallisuuden tarkoituksena on muun muassa suojata työntekijöitä terveydelle haitallisilta fyysisiltä ja henkisiltä kuormituksilta. Työturvallisuudesta huolehtimista työpaikoilla määrittää työturvallisuuslaki. Työturvallisuuslaissa määritetään esimerkiksi työpaikoille valittavat työturvallisuuspäälliköt sekä työsuojeluvaltuutetut.

Uhkatilanteita tapahtuu kaikilla aloilla, yleisimpiä aloja on kuitenkin palveluala, sillä tavallisin uhkatilanteen aiheuttaja on asiakas. Uhkatilanteiden taustalla ovat hyvin usein päihteet, joko alkoholi tai huumeet. Lievemmissä uhkatilanteissa asiakas voi

esimerkiksi korottaa ääntään tai uhkailla työntekijää. Pahimmissa uhkatilanteissa mukaan tulevat aseet, joilla asiakas uhkaa työntekijää. Usein uhkatilanteet jäävät lieviksi, mutta valitettavan usein käy myös niin, että uhkatilanne yltyy siihen että ihmishenki vaarantuu.

Uhkatilanteisiin varautuminen työpaikalla on yksi hyvin tärkeä tekijä. On todella tärkeää, että jokaisessa työpaikassa panostetaan työturvallisuuskoulutukseen. Työturvallisuuskoulutus pitää sisällyttää osaksi alkuperehdytystä, mutta se ei yksinään riitä. Työturvallisuuteen liittyviä koulutuksia pitää järjestää säännöllisesti koko työuran ajan.

Esimiehen ja työntekijän vastuut työturvallisuudesta erottuvat siten, että esimies on aina ensisijaisesti vastuussa alaistensa työturvallisuudesta ja työntekijät omalla tekemisellään vastaavat niin omasta kuin muidenkin työturvallisuudesta. Esimiehen vastuulla on huolehtia, että kaikki työntekijät toimivat vastuullisesti ja ohjeiden mukaisesti.

Haastattelujen perusteella työntekijä A on todella tyytyväinen työpaikkansa työsuojelukäytäntöihin ja varma omasta tekemisestään. Tämä varmuus johtuu selkeästi pitkästä työurasta. Kuten teoriaosassakin on mainittu, kun osaa työnsä hyvin ja on varma siitä mitä tekee, lisää se uskottavuutta ja varmuutta toimia myös uhkaavissa tilanteissa. Työntekijä B:n kohdalla näkyi selvästi se, että hän on huomattavasti nuorempi ja sen vuoksi työskentelyvuosiakin on kertynyt paljon vähemmän.

Työntekijä A:n työpaikalla on selkeästi otettu hyvin huomioon työturvallisuus, siitä kertoo jo se, että yrityksessä tapahtuu niin vähän uhkaavia tilanteita. Jokainen työntekijä koulutetaan uhkatilanteiden varalle ja kaikkien on osallistuttava työturvallisuuskoulutuksiin. Työntekijä B:n työpaikalla ei ole panostettu työturvallisuuskoulutuksiin yhtä paljon kuin työntekijä A:n työpaikalla. Työntekijä B kertoi, että uhkatilanteita esiintyy viikoittain. Voisiko tämä olla yksi syy siihen?

Työntekijä A vaikutti olevan tyytyväinen esimiehensä toimintaan työturvallisuuteen liittyen, huolimatta paria asiaa. Voi olla, että olisin saanut erilaisia näkökulmia jos

olisin haastatellut saman työpaikan muita työntekijöitä. Työntekijä A on kuitenkin tehnyt koko työuransa saman työnantajan palveluksessa eikä sen vuoksi osaa verrata kyseisen yrityksen työturvallisuuskäytäntöjä muihin yrityksiin. Työntekijä A on myös kasvanut yrityksen mukana ja nähnyt ja kokenut yrityksen muutokset. Voi olla, että työntekijä A kokee yrityksen työturvallisuusasiat omakseen, koska on niin tottunut niihin. Työntekijä B kertoi myös olevansa suurimmaksi osaksi tyytyväinen esimiehensä toimintaan työturvallisuusasioihin liittyen. Monet asiat tuntuivat kuitenkin jääneen niin sanotusti puolitiehen. Voisiko tämä johtua siitä, että työntekijä B näkee esimiestään hyvin harvoin, sillä kyseisessä työpaikassa työskennellään aina yksin. Esimiehen pitäisi tässä kohtaa miettiä, miten hän pystyisi olemaan enemmän läsnä.

Työntekijä A kertoi myös pahimmasta uhkatilanteesta, jossa on hän on ollut mukana. Uhkatilanteessa ei ollut mukana aseita eikä ketään suoranaisesti uhattu. Hän kertoi sen silti jättäneen häneen jälkensä ja vaivannan häntä vielä pitkän aikaa tapahtuneen jälkeenkin. Hän oli erittäin tyytyväinen esimiehen toimintaan uhkatilanteen kohdatessa. Ainoa asia joka häntä jäi harmittamaan, oli oma tyhmyys eli se ettei suostunut menemään keskustelemaan asiasta ammattilaisen kanssa, vaikka sitä mahdollisuutta oli hänelle tarjottu. Teorian mukaan shokissa oleva henkilö ei osaa vielä käsitellä asiaa. Vasta myöhemmin kun työntekijä on sisäistänyt asian, on hän ymmärtänyt että olisi vaan pitänyt ottaa apu vastaan ja mennä keskustelemaan asiasta.

Työntekijä B kertoi tapahtumasta, jossa asiakas oli saanut jostain käsiinsä hänen puhelinnumeron ja alkoi sen avulla häiriköidä häntä. Työntekijä B kertoi myös, ettei ollut tyytyväinen esimiehensä toimintaan. Hän kertoi, että hänestä tuntui siltä, kuin esimiestä ei olisi kiinnostanut asia ollenkaan. Tämä on sellainen asia, johon kaikkien esimiesten olisi panostettava. Työntekijästä ei saisi ikinä tuntua siltä, että hänestä ei välitettäisi.

Esimiesten haastattelut muistuttivat aika paljon toisiaan. Esimies A tuntui ottavan enemmän vastuuta työntekijöistään, mutta tämä johtuu varmaan suurimmaksi osaksi siitä, että esimies A on nainen ja naiset usein pelkäävät uhkaavia tilanteita enemmän kuin miehet.

Molemmat esimiehet tuntuivat olevan hyvin tietoisia työpaikkansa työturvallisuusasioista. Molemmat kertoivat tiedostavansa vastuun alaistensa työturvallisuudesta. He kuitenkin kertoivat, että vaikka uhkatilanteen mahdollisuus on läsnä koko ajan, ei sitä voi miettiä koko ajan. Jokaisessa työssä on omat haasteensa ja asiakaspalvelussa yksi haaste on se, että ikinä ei tiedä mitä seuraavaksi tapahtuu tai millä tavalla kukin asiakas käyttäytyy. Jokainen tilanne kohdataan erikseen ja toimitaan niiden mukaan.

Molemmat esimiehet kertoivat vartijapainikkeista, joita painamalla vartija saapuu paikalle. Esimies B kuitenkin kertoi, että vartijan saapuminen kestää usein aika kauan, vaikka apua tarvittaisiin heti. Tämä on varmasti yleinen ongelma ja siihen pitäisi ehdottomasti kiinnittää huomiota. On ymmärrettävää, että vartija ei ole samalla sekunnilla paikalla, mutta esimerkiksi jo viiden minuutin jälkeen tilanne on voinut muuttua hyvinkin radikaalisti.

Esimiesten haastattelujen perusteella voisi sanoa, että esimies on aina päävastuussa kaikesta mitä työpaikalla tapahtuu. Esimies ei kuitenkaan voi ottaa siitä liikaa paineita, sillä se voisi häiritä työn tehokkuutta paljonkin. Jokaisen esimiestehtävään pyrkivän pitää ymmärtää, että esimiehellä on suuri vastuu ja sen vuoksi kaikki ihmiset eivät sovikaan esimiestehtäviin.

Tutkimusprosessi sujui mielestäni oikein hyvin. Haastateltavat löytyivät helposti. Haasteeksi muodostui kuitenkin saada sovittua ajat haastattelujen tekemiselle, sillä tuntui että kaikilla oli niin paljon kiireitä. Haastattelut saatiin kuitenkin tehtyä pienistä viivästymisistä huolimatta. Mielestäni tutkimukseni vastaa hyvin asettamaani tutkimusongelmaa.

Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla esimerkiksi oppaan tekeminen uhkatilanteiden varalle, jonka yritys kävisi läpi kaikkien uusien työntekijöiden kanssa tai uhkatilanteiden määrä jossain tietyssä yrityksessä.

## LÄHTEET

- Anias, P. 2006. Esimiehen työsuojeluopas –työkirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Ellonen, E. 2008. Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Harjanne, K. 2012. Työsuojelutoiminta työpaikalla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. Viitattu 9.9.2015.  
[http://www.tyoturva.fi/files/1264/Tyosuojelutoiminta\\_20012012.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/1264/Tyosuojelutoiminta_20012012.pdf)
- Hyyti, J., Kauppila, J., Koskelainen, M. & Rantaeskola, S. 2015. Haastavat asiakastilanteet –väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Isotalus, N.; Leino, T., Saarela, K., Salminen, S. & Vartia, M. 2009. KAURIS – kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Isotalus, N. & Saarela, K. 2007. Vältä työväkivalta. Helsinki: Vammalan kirjapaino Oy.
- Kajaanin Ammattikorkeakoulun www-sivut. 2015. Viitattu 25.2.2015.  
<http://www.kamk.fi>
- Kuikko, T. 2002. Esimiehen työsuojeluvastuu. Helsinki Kauppakaari.
- Lehtinen, E. 2013. Työväkivallan pelko on lisääntynyt työpaikoilla. Turkulainen. Viitattu 23.9.2015. <http://www.turkulainen.fi/artikkeli/262356-vakivallan-pelko-on-lisaantynyt-tyopaikoilla>
- Liikenteen tutkimuskeskuksen www-sivut. 2015. Viitattu 17.11.2015.  
<https://www.tut.fi>
- Manninen, O. 2011. OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalveluhenkilöstöön kohdistuvien uhka- ja väkivaltatilanteiden kartoitus. AMK- opinnäytetyö. Laurea Ammattikorkeakoulu
- Metodixin www-sivut. Viitattu 17.11.2015. <http://www.metodix.com>
- Pieni palkka, raskas työ –bonuksena musta silmä. 2014. Yle Uutiset. Viitattu 24.9.2015.  
[http://yle.fi/uutiset/pieni\\_palkka\\_raskas\\_työ\\_\\_bonuksena\\_musta\\_silma/7131474](http://yle.fi/uutiset/pieni_palkka_raskas_työ__bonuksena_musta_silma/7131474)
- Puumi, S. 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Saloheimo, J. 2006. Työturvallisuus: perusteet, vastuu ja oikeussuoja. Helsinki: Talentum.

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. 2014. Viitattu 5.3.2015.  
<http://www.stm.fi>

Tilastokeskuksen www-sivut. 2009. <https://www.tilastokeskus.fi/> Viitattu 23.9.2015

Työsuojeluhallinnon www-sivut. 2014. <http://www.tyosuoja.fi>

Työterveyslaitoksen www-sivut. 2014. <http://www.ttl.fi>

Työturvallisuuskeskuksen www-sivut. 2015. <http://www.tyoturva.fi>

Työturvallisuuslaki. 2002. L. 23.8.2002/738 muutoksineen.

Valkeeniemi, P. 2014. Normipäivä –työkaverina pelko. Yle Uutiset.  
[http://yle.fi/uutiset/normipaiva\\_-\\_tyokaverina\\_pelko/7132194](http://yle.fi/uutiset/normipaiva_-_tyokaverina_pelko/7132194)

## HAASTATTELUKYSYMYKSET TYÖNTEKIJÄLLE

1. Taustatiedot

Mies ☐ Nainen ☐

Ikä \_\_\_\_

Työskentely vuodet asiakaspalvelussa \_\_\_\_

Työnimike \_\_\_\_\_

2. Mitä velvollisuuksia koet, että sinulla on työntekijänä omaa ja muiden työntekijöiden työturvallisuutta kohtaan?
3. Entä mitä velvollisuuksia työnantajalla/esimiehellä on työntekijöiden työturvallisuutta kohtaan?
4. Toimiiko oma esimiehesi mielestäsi näiden velvollisuuksien mukaisesti?  
Perustele.
5. Tuntuuko sinusta siltä, että esimies oikeasti välittää sinun turvallisuudestasi?
6. Koulutetaanko mielestäsi työpaikallasi tarpeeksi hyvin ja usein työturvallisuusriskien ja uhkatilanteiden varalle? Kuinka säännöllistä? Kuuluuko vain alkuperehdytykseen vai onko säännöllistä koulutusta?
7. Millaisissa koulutuksissa työturvallisuuteen liittyen olet ollut?
8. Minkälaista koulutusta toivoisit saavasi lisää?
9. Tiedätkö kuka on työpaikkasi työsuojelupäällikkö tai työsuojeluvaltuutettu?
10. Tiedätkö mistä löytyy työpaikkasi yleiset työturvallisuusohjeet? Oletko lukenut ne?
11. Tarjoaako työpaikkasi vain lakisääteisen vai laajemman työterveyshuollon? Oletko hyötynyt mielestäsi työterveyshuollosta tarpeeksi?
12. Oletko työskennellyt niin, että paikalla ei ole ollut muita työntekijöitä?
  - Kuinka yleistä? Millaisiin vuorokauden aikoihin? Miltä se sinusta tuntuu, kun ei ole muita paikalla?



- Onko työpaikalla jotain erikoisturvaa tämän vuoksi? Esim. kuinka helppo hälyttää apua?

13. Kuinka paljon työpaikallasi esiintyy uhkaavia tilanteita? esim. päivittäin? viikoittain?

14. Oletko itse joutunut monta kertaa uhkatilanteeseen työsuhteesi aikana? Onko ollut vakavia uhkatilanteita?

15. Jos olet kohdannut vakavan uhkatilanteen voitko kertoa siitä?

16. Oletko ollut tyytymätön esimiehen/työnantajan toimintaan uhkatilanteiden kohdatessa? Mitä olisi voinut tehdä toisin?

17. Koetko, että uhkatilanteet on hoidettu oikealla tavalla?

18. Oletko joutunut olemaan pois töistä uhkatilanteen vuoksi?

19. Onko sinulla itselläsi jotain parannusehdotuksia työpaikkasi työturvallisuuden parantamiseksi?

20. Muuta?

HAASTATTELUKYSYMYKSET ESIMIEHELLE

1. Taustatiedot

Mies ☐ Nainen ☐

Ikä \_\_\_\_

Työskentely vuodet esimiestehtävässä \_\_\_\_

Alaisten määrä \_\_\_\_

2. Miten vastuut työturvallisuudesta on jaettu sinun työpaikassasi? Mitä esimiehen vastuulla? Mitä työntekijöiden vastuulla?
3. Koetko paineita siitä, että esimiehenä olet vastuussa monen muun henkilön turvallisuudesta?
4. Koetko, että sinulle on ylemmältä tasolta annettu liikaa vastuuta alaistesi työturvallisuuteen liittyen?
5. Oletko tyytyväinen alaistesi toimintaan työturvallisuuteen liittyen? Työntekijän vastuut ja velvollisuudet?
6. Miten työntekijät koulutetaan työturvallisuuteen liittyen? Kuuluuko vain alkuperehdytykseen vai onko säännöllisiä koulutuksia? Millaisia koulutuksia?
7. Panostetaanko mielestäsi työpaikassasi tarpeeksi työturvallisuuteen? Esim. onko työntekijöiden helppo hälyttää apua?
8. Kuinka usein uhkaavia tilanteita esiintyy työpaikallasi?
9. Vaikuttavatko vuorokaudenajat tai viikonloput uhkatilanteiden määrään? Esim. Esiintyykö uhkatilanteet suurimmaksi osaksi iltaisin?
10. Uskotko yrityksen sijainnin vaikuttavan uhkatilanteiden määrään? Millä tavalla?
11. Oletko itse tai onko joku alaisistasi joutunut uhkatilanteen uhriksi?
12. Voitko kertoa jostain tapahtuneesta uhkatilanteesta tarkemmin?
13. Oletko ollut tyytyväinen omaan toimintaasi uhkatilanteiden kohdatessa?
14. Koetko, että joudut työssäsi pelkäämään uhkatilanteita?

15. Onko joku alaisistasi ollut joskus pois töistä heikentyneen työturvallisuuden vuoksi?

16. Onko sinulla Parannusehdotuksia työpaikkasi työturvallisuuteen?

17. Muuta?